Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2015–2016

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2798

Vragen van leden **Jacobi** en **Oosenbrug** (beiden PvdA) aan de Minister van Economische Zaken over *de beperkte bescherming van de consumenten wanneer het misgaat bij het overstappen van abonnementen met een overstapservice* (ingezonden 18 mei 2016).

Antwoord van Minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 10 juni 2016).

Vraag 1
Bent u ervan op de hoogte dat Consuwijzer consumenten adviseert om dubbele rekeningen te betalen als het misgaat buiten de consument om met de overstapservice die providers aanbieden, waarbij de nieuwe aanbieder het oude abonnement van de consument opzegt?[1]

Antwoord 1
Consuwijzer adviseert consumenten over het overstappen naar een andere telecomaanbieder[2] en problemen die zich hierbij eventueel kunnen voordoen.[3] Een situatie die zich kan voordoen is het niet (tijdig) opzeggen van het abonnement bij de oude telecomaanbieder door de nieuwe telecomaanbieder, namens de consument die dit heeft verzocht in het kader van de overstapservice van telecomaanbieders. Hierdoor kan de consument gelijktijdig aan zowel de oude als de nieuwe telecomaanbieder abonnementskosten verschuldigd zijn. Consuwijzer adviseert in dergelijke gevallen een klacht in te dienen bij de nieuwe telecomaanbieder en de aan de oude telecomaanbieder verschuldigde abonnementskosten te verhalen op de nieuwe aanbieder. Consuwijzer adviseert daarnaast het oude abonnement zelf op te zeggen, zodat deze kosten niet verder oplopen.

Vraag 2
Vindt u het terecht dat de consument de dupe wordt als de overstapservice verkeerd loopt buiten de klant om en vervolgens de consument vaak voor langere tijd dubbele rekeningen moet betalen? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?

---

1 https://www.consuwijzer.nl/
2 https://www.consuwijzer.nl/telecom-post/contracten-voorwaarden/overstappen-telecom
3 https://www.consuwijzer.nl/telecom-post/contracten-voorwaarden/problemen-overstappen-naar-andere- telecomaanbieder

ah-tk-20152016-2798
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2016

Antwoord 2
Ik wil vooropstellen dat ik geen signalen heb dat hierover grote aantallen klachten zijn en dat voor zover er klachten zijn, uit die klachten niet naar voren komt dat de consument voor langere tijd dubbele abonnementskosten betaalt. Ik verwijs hierbij naar het antwoord op vraag 7. Consumenten zijn juist overwegend tevreden over de overstapservice, blijkt uit consumentenonderzoek dat Ipsos, in opdracht van de telecomaanbieders die deelnemen aan de overstapservice, heeft uitgevoerd. Ipsos concludeert dat 75% van de overstappers (zeer) tevreden is met de overstap en 91% (zeer) tevreden is met de overstapservice.[4] De overstapservice is door de telecomaanbieders in januari 2014 uitgebreid. De overstapservice kon daarvoor uitsluitend worden gebruikt voor internetdiensten en voor gebundelde diensten met zowel internet als vaste telefonie. Sinds januari 2014 kan de overstapservice ook worden gebruikt voor zogeheten triple play-pakketten (internet, vaste telefonie, televisie) en quad play-pakketten (internet, vaste en mobiele telefonie, televisie). In 2015 is het gebruik van de overstapservice met 25% toegenomen.[5]
Uiteraard is het onwenselijk als een consument te maken krijgt met dubbele abonnementskosten bij een overstap door middel van de overstapservice. De overstapservice is in 2009 juist in het leven geroepen om dubbele abonnementskosten en/of onderbreking van de dienst zoveel mogelijk te voorkomen. In gevallen waar het onverhoopt misgaat en dit niet te wijten is aan de consument, ligt het in de rede dat de nieuwe telecomaanbieder de consument hiervoor compenseert door de aan de oude telecomaanbieder verschuldigde abonnementskosten voor zijn rekening te nemen.

Vraag 3
Wie is er verantwoordelijk als het verkeerd gaat bij het overstappen van abonnementen met een overstapservice, doordat de nieuwe aanbieder bijvoorbeeld het abonnement vergeet op te zeggen of de oude aanbieder niet meewerkt: de consument, de nieuwe aanbieder of de oude aanbieder en waarom?

Antwoord 3
De nieuwe telecomaanbieder is verantwoordelijk indien hij het abonnement bij de oude telecomaanbieder niet (tijdig) opzegt. De consument gaat immers met de nieuwe telecomaanbieder een overeenkomst aan, inclusief opzegging van het abonnement bij de oude telecomaanbieder van de consument op de afgesproken datum. De consument is zelf verantwoordelijk voor het controleren van de einddatum van het lopende contract bij zijn oude aanbieder en eventuele kosten bij voortijdige contractbeëindiging, alvorens een overstapverzoek bij de nieuwe aanbieder in te dienen. Hier wordt zowel door Consuwijzer als de websites van de telecomaanbieders op gewezen.

Vraag 4
Waar kan de consument terecht als het misgaat buiten de consument om bij een overstapservice?

Antwoord 4
De consument kan in de eerste plaats terecht bij zijn nieuwe telecomaanbieder om de fout recht te zetten en dubbele abonnementskosten die het gevolg zijn van het niet (tijdig) opzeggen door de nieuwe telecomaanbieder te verhalen. De consument kan zich daarnaast wenden tot de oude telecomaanbieder om het abonnement zelf op te zeggen. Indien de consument er met de telecomaanbieder niet uit komt, kan de consument een beroep doen op De Geschillencommissie om zijn recht te halen.

[4] «Tevredenheid met overstapservice», Ipsos, 17 maart 2015.
[5] Vereniging COIN, het samenwerkingsverband van telecomaanbieders voor onder andere de overstapservice.

Vraag 5
Vaak is het onduidelijk voor de klant om te achterhalen welke partij de fout heeft gemaakt wanneer het verkeerd gaat met de overstapservice; op welke wijze zou u kunnen bijdragen aan het scheppen van duidelijkheid, bij voorbeeld over welke partij wanneer verantwoordelijkheid draagt?

Antwoord 5
Ik verwijs hiervoor naar het antwoord op vraag 3.

Vraag 6
Gelden er andere regels voor een overstapservice bij het overstappen van een koperkabelabonnement naar een glasvezelabonnement? Is er bijvoorbeeld een overstapbericht nodig bij een overstap van koperkabel naar glasvezel? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom?

Antwoord 6
Volledigheidshalve merk ik op dat de overstapservice is gebaseerd op zelfreguleringsafspraken tussen de telecomaanbieders en dus niet op formele regels vanuit de overheid. Als een consument de overstapservice gebruikt, is altijd sprake van een overstapbericht dat door de nieuwe aanbieder wordt ingediend bij de oude aanbieder, ongeacht de infrastructuur waarover de dienst wordt aangeboden. Bij een overstap naar een telecomaanbieder op dezelfde infrastructuur geldt hierbij als leidraad dat de einddatum van het oude contract tevens de ingangsdatum van het nieuwe contract is. Hierdoor worden dubbele kosten voor de consument zoveel mogelijk beperkt en is er zo kort mogelijke onderbreking van de dienst. Bij een overstap naar een telecomaanbieder op een andere infrastructuur geldt nu nog als leidraad het nieuwe abonnement minimaal een week voor de einddatum van het oude abonnement in te laten gaan. Met deze beperkte overlap in abonnementskosten voor de consument ondervindt deze geen onderbreking van de dienst. Ook indien de consument wil overstappen naar glasvezel, maar er is nog geen glasvezel aangelegd, kan de overstapservice worden gebruikt.
De telecomaanbieders hebben mij laten weten dat de overstapservice binnenkort verder wordt verbeterd. Bij een overstap naar een telecomaanbieder op een andere infrastructuur is dan geen overlap meer benodigd. De oude aanbieder zal zijn dienstverlening pas beëindigen nadat de nieuwe aanbieder de dienstverlening is gestart en de oude aanbieder hierover heeft geïnformeerd. Hierdoor worden dubbele kosten en onderbreking van de dienst nog verder beperkt.

Vraag 7
Hoeveel meldingen of klachten krijgt de Autoriteit Consument en Markt (ACM) binnen van consumenten waarbij het verkeerd is gegaan bij het overstappen van abonnementen met een overstapservice?

Antwoord 7
De Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft in de periode april 2015 – mei 2016 een twintigtal meldingen ontvangen met betrekking tot dubbele facturen bij het overstappen naar een andere telecomaanbieder. Uit deze meldingen komt niet naar voren komt dat de consument voor langere tijd dubbele abonnementskosten betaalt.

Vraag 8
Op welke wijze denkt u bij te kunnen dragen aan de bescherming van de consument wanneer bij het overstappen van abonnementen met een overstapservice buiten de consument om misgaat?

Antwoord 8
Gelet op het geringe aantal klachten dat de ACM hierover ontvangt, de hoge consumententevredenheidscijfers over het gebruik van de overstapservice en De Geschillencommissie waar de consument een beroep op kan doen indien het onverhoopt misgaat en het niet met de telecomaanbieder zelf kan worden opgelost, zie ik op dit moment geen aanleiding voor maatregelen. Wel juich ik het toe dat de telecomaanbieders er aan blijven werken de overstapservice verder te verbeteren.